

 	Obrada korisničkih zahtjeva i dodjela prioriteta pri pružanju usluga	
	Oznaka:	RU-K-10
	Vrijedi od:	27. 06. 2022.
	Izdanje:	0

RADNA UPUTA ZA OBRADU KORISNIČKIH ZAHTJEVA I DODJELU PRIORITETA PRI PRUŽANJU USLUGA

SADRŽAJ:

1. SVRHA
2. PODRUČJE PRIMJENE
3. AKTIVNOST
 - 3.1. Obrada korisničkih zahtjeva
 - 3.2. Prioriteti pri pružanju usluga

Pripremio:	Ocijenio:	Odobrio:
Voditelj Odsjeka za informatiku- mr. sc. Alen Hrastnik	Prodekan i PUK –izv. prof. dr. sc. Danijela Horvatek Tomić	Dekan – Prof. dr. sc. Nenad Turk

 	Obrada korisničkih zahtjeva i dodjela prioriteta pri pružanju usluga	
	Oznaka:	RU-K-10
	Vrijedi od:	27. 06. 2022.
	Izdanje:	0

1. SVRHA

Svrha ove radne upute je ustanoviti točan postupak obrade korisničkih zahtjeva, način vođenja baze podataka tehničke podrške, prioritete pri pružanju usluga i podizanje kvalitete usluge.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ova se radna uputa primjenjuje prilikom obavljanja radnji na računalima korisnika. Prioriteti pri pružanju usluga primjenjuju se prilikom obavljanja svih radnji Odsjeka za informatiku.

3. AKTIVNOST

3.1. Obrada korisničkih zahtjeva

Primanje korisničkog zahtjeva potrebno je voditi putem baze podataka tehničke podrške <https://intranet.vef.hr/teh-podrska>

Ukoliko zahtjev nije zaprimljen na taj način (ako je primljen telefonski, emailom ili drugim putem) potrebno je upisati ga i povezati s AAI identitetom korisnika.

Nakon upisa zahtjeva, radni zadatak dodijeli se djelatniku Odsjeka, koji je zadužen za njegovu obradu, izvršenje i obavješćavanje voditelja Odsjeka.

Voditelj Odsjeka zadužen je za provjeru i zapisivanje povratne informacije u vezi obrade korisničkog zahtjeva.

Korisnik ili voditelj Odsjeka zaduženi su za zaključenje zahtjeva.

3.2. Prioriteti pri pružanju usluga

Prioriteti pri pružanju usluga su slijedeći:

- nivo 1 – računalna i mrežna infrastruktura (ključne mrežne veze, poslužitelji i veza prema CARNet-u)
- nivo 2 – nastava i oprema koja se u tu svrhu koristi
- nivo 3 – predavaonice i vježbaonice te drugi prostori (fizički i virtualni) u kojima se održava nastava i *virtualna* nastava: *MS Teams, Adobe Connect, Zoom i sličan softver*
- nivo 4 – računalna oprema u tajništvu
- nivo 5 – računalna oprema u ambulantama i klinikama
- nivo 6 – računalna oprema u studentskim prostorijama
- nivo 7 – računalna opremadjelatnika
- nivo 8 – računalna oprema studenata

Aktivnosti izvan navedenih dogovaraju se isključivo uz suglasnost voditelja Odsjeka.